

Digital Phone von O₂

Funktionsübersicht.



Digital Phone

Powered by



NFON

Übersicht

1.	Standortvernetzung	3
2.	Hohe Endgeräte-Integration	3
3.	Einbindung von Mobiltelefonen	3
4.	Nebenstellen- und Anrufmanagement	4
5.	Anrufbeantworter/Voicemail	5
6.	Rufweiterleitung/Do not Disturb (DND)	5
7.	CLIP/CLIR, anonyme Anrufe.....	5
8.	Adressbuch	6
9.	Kurzwahlen.....	6
10.	Anrufübernahmegruppen	6
11.	Warteschlangen, Sammelanschluss	6
12.	Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)	7
13.	Telefonkonferenzen.....	7
14.	Zeitgesteuertes Anrufrouting	7
15.	Fax.....	7
16.	Computer-Telefonie-Integration ¹	8
17.	Standort-Einstellungen	8

Copyright © 2014 Telefónica Germany GmbH & CO. OHG. Alle Rechte vorbehalten.

Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Telefónica Germany GmbH & Co. OHG übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben.

Haftungshinweis

Es wurde alles unternommen, um sicherzustellen, dass dieser Leitfaden genaue und aktuelle Informationen enthält. Jedoch wird jegliche Haftung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG im gesamten gesetzlich zulässigen Umfang ausdrücklich ausgeschlossen.

Marken

O₂ inkl. Logo ist eine Marke der O₂ Holdings Ltd. Telefónica inkl. Logo ist eine Marke der Telefónica S.A. Telefónica Germany ist Lizenznehmerin dieser Marken in Deutschland. Alle anderen Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Weitere Informationen und Hilfestellung finden Sie im Internet unter www.o2business.de/digitalphone

1. Standortvernetzung

- Vernetzung mehrerer Standorte zu einer Anlage
- Einbindung und Verwalten von bis zu 1000 verschiedenen Amtsnummern der unterschiedlichen Standorte möglich
- Keine Ausbaugrenzen
- Einbindung von ausländischen Standorten und Rufnummern
- Integration von Teilnehmern außerhalb der Bürostandorte (z.B. Home-Office, Hotel, vor Ort beim Kunden)
- Standortabhängige Einstellungen wie VLAN, uaCSTA, Zeitzone, Codec Profil, SIP Einstellungen etc.
- Lync Integration

2. Hohe Endgeräte-Integration

- Konfiguration zentraler Anlagenfunktionen direkt vom Endgerät (Systemtelefon)
- Autoprovisionierung und Auto-Update der Endgeräte (Firmware, VLAN, BLF, SIP-Daten etc.)
- Freeseating zwischen Endgeräten, d.h. Nebenstellen können von einem Endgerät zum anderen umgezogen werden (auch unabhängig des EG Types)
- Einfaches An- und Abmelden von Nebenstellen an Endgeräten
- Einbindung professioneller IP-DECT Lösungen (Single Cell und Multicell)
- Softphone: NFON Softphone für Windows mit Auto-Provisionierung und TAPI-Schnittstelle
- Softphone für Mac mit Selbstprovisionierung
- Einbindung eigener bzw. vorhandener IP-Telefone möglich, falls diese von unserem Partner nfon zertifiziert worden sind. Nur zertifizierte Endgeräte erlauben die Nutzung aller Digital Phone Features. Eine Übersicht aller zertifizierten Endgeräte ist im Digital Phone Kundenportal zu finden.
- Kundenindividuelle Lösungen zur Integration analoger Endgeräte mit Hilfe eines Analog-Adapters (ATA mit 1-32 Ports)
- Optional¹ Verschlüsselung der Gespräche mit SRTP/TLS

3. Einbindung von Mobiltelefonen

- Einbindung von mobilen Endgeräten als Nebenstellen der Telefonanlage (iOS, Android)
- One-Number-Concept: nur noch eine Nummer für die Erreichbarkeit
- Weltweite Verbindung³ zur Telefonanlage per WLAN oder GSM/UMTS/LTE
- Nahtlose¹ Gesprächsübergabe zwischen den Netzen – auf Wunsch auch über Mobilfunkdatenverbindung
- Anlagenfunktionen² (wie z.B. Chef-Sekretärin-Funktion, Makeln etc.) auch auf dem Mobiltelefon
- Erreichbarkeit auf Mobiltelefon parallel über Mobilfunknummer und über Festnetznummer der Telefonanlage (zwei Eingangstore zum Mobiltelefon)
- Einfache Wahl auf dem Mobiltelefon ob Gespräche über Mobiltelefon oder über die Anlage geführt werden sollen³
- Callback-Funktion (User Outcall) für günstige Telefonate im Ausland ³
- Reverse-Callback-Funktion² für optimale Nutzung einer Festnetzflatrate im Mobilfunkvertrag
- Call-Through-Funktion, um sämtliche ausgehende Mobilfunktelefonate auf Wunsch zentral über die Telefonanlage zu führen und abzurechnen. Abgehend wird die Festnetznummer der zugewiesenen Nebenstelle signalisiert

4. Nebenstellen- und Anrufmanagement

- Anlagenverwaltung für Administrator über komfortables Serviceportal (Webinterface), verwalten aller Anlageneinstellungen (Deutsch, Englisch)
- Nebenstellenverwaltung durch den Endbenutzer über User Control (Webinterface oder Webclient), z.B. Anrufeinstellungen, Adressbuch, Voicemails, Funktionstasten/BLF, Gruppen ein- und ausbuchen, komfortables Umstellen mehrerer Einstellungen über Profile in einem Arbeitsgang etc. (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Niederländisch)
- Keine Beschränkung der Anzahl eingehender oder ausgehender Anrufe pro Anlage (Gassenbesetzt)
- Bis zu 5 parallel eingehende oder ausgehende Anrufe pro Endgerät; Ausnahmen: bei eFax und Vermittlungsarbeitsplatz sind mehr parallele Verbindungen möglich
- Ein- und ausgehende Anrufe über bis zu 1000 verschiedene Amtsrufnummern
- Möglichkeit mehrere, verschiedene Durchwahlen (für ein- und ausgehende Anrufe) für eine Nebenstelle definieren
- Anruflisten im Endgerät¹ mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe inkl. Kennzeichnung ob Gruppenrufen oder aus Warteschlange, Sammelanschluss und genutzter Amtsleitung)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Vorankündigung (Schnellvermitteln)
- Einbuchen in Warteschlangen, (Sammelanschluss) direkt über das Telefon oder via User Control
- Festlegen einer Rufumleitung direkt über das Telefon oder via User Control
- DTMF aus- und eingehend
- Unterschiedliche Klingeltöne¹ für interne und externe Anrufe
- Freeseating - Flexible Arbeitsplatzwahl, An- und Abmelden einer Nebenstelle an unterschiedlichen Endgeräten (follow me)
- Signalisierung des Anrufstatus einzelner Nebenstellen am Endgerät¹ (Besetzt-Feld-Lampen)
- Namensauflösung über zentrales Telefonbuch bei ein- und ausgehenden Anrufen
- Anrufübernahme innerhalb der Anlage, innerhalb von Gruppen und von einzelnen Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät
- Umleiten von Anrufen über Funktionstasten (Call-Deflection)¹
- Rückfragen, Halten und Makeln zwischen Anrufen
- Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer nach Zeit (Call-Reflection)
- Einstellen der Sprache (Telefonmenü, Ansagen, etc.) individuell pro Nebenstelle
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, nach wie vielen Sekunden nach Eingabe der Rufnummer ein Anruf ausgeführt werden soll¹
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, nach wie vielen Zeichen bei der Rufnummerneingabe am Endgerät eine Rufnummer vorgeschlagen werden soll. Die vorgeschlagenen Rufnummern beziehen sich auf die gespeicherte Anrufliste¹
- Anklopfen auf Nebenstellen
- Interkom¹ (Gegensprechfunktion)
- Zugriff auf das zentrale Telefonbuch individuell pro Nebenstelle festlegen
- Individuell pro Nebenstelle festlegen, ob die Nebenstelle im zentralen Telefonbuch angezeigt werden darf
- Zuweisen einer Kostenstellenummer pro Nebenstelle. Diese Kostenstelle wird im EVN (Einzelverbindungsanruf) aufgeführt.
- Verwenden von Projektkennziffern für ausgehende Anrufe, wird im EVN aufgeführt
- Optional Sprachaufzeichnung einstellbar individuell pro Nebenstelle
- Versand der Aufzeichnung im .mp3 oder .wav Format an Ihre E-Mail-Adresse
- Optional MultiPhone-Funktion: Pro Nebenstelle bis zu 9 Endgeräte unterschiedlichen Types unter einer Rufnummer nutzen

5. Anrufbeantworter/Voicemail

- Professionelles „Voicemail“-System für Nebenstellen
- Sprachnachrichten können über ein Telefon abgefragt und/oder als mp3 oder .wav Datei an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden
- Unterschiedliche Ansagen für Namensansage, nicht erreichbar, besetzt und eine temporäre Ansage z.B. Urlaub
- Bis zu 100 Nachrichten pro Nebenstelle
- Fernabfrage, geschützt durch individuelle PIN
- Signalisierung von aktuell anstehenden Voicemails am Endgerät¹
- Auf Wunsch werden Voicemails, die per E-Mail zugesendet werden, automatisch gelöscht
- Ansage der Rückrufnummer
- Ansage von Datum und Uhrzeit des Anrufes
- Verwaltung der Voicemail-Ansagen auch über Webportal möglich

6. Rufweiterleitung/Do not Disturb (DND)

- Feste Weiterleitung wird am Endgerät signalisiert¹
- Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt, angerufener Teilnehmer oder umgeleiteter Teilnehmer ¹
- Feste Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- Weiterleitung bei besetzt
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall (z.B. nach Timeout)
- Festlegung eines beliebigen Ziels nach Timeout (Mobiltelefon, Mitarbeiter, etc.)
- Erreichbarkeitsmanagement (Rufumleitung bei nicht Erreichbarkeit): Greift nur, wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. bspw. bei Unterbrechung der Internetverbindung, Hardwaredefekt etc.. Anrufe können dann auf Mobiltelefon, andere Niederlassungen bzw. andere Ziele umgeleitet werden
- Keine Einschränkung bei Weiterleitungszielen (Bsp. interne und externe Ziele, Zeitsteuerungen, Gruppen, Warteschlangen...)
- DND/„Ruhe-vor-dem-Telefon“-Funktion (Do-Not-Disturb – bitte nicht stören)
- Memory-Funktion für Rufumleitungen, Voicemail-Anrufe werden immer an die Voicemail des ursprünglich Angerufenen weitergeleitet
- Frei definierbarer Parallelruf an andere interne Nebenstellen oder externe Teilnehmer
- Pro Nebenstelle individuell festlegbar, ob die Nebenstelle auf externe Ziele weiterleiten darf

7. CLIP/CLIR, anonyme Anrufe

- Selektive Festlegung der pro Nebenstelle (intern, lokal, national, international)
- Freie Wahl der zu signalisierenden Einzelrufnummer pro ausgehenden Anruf
- Festlegung pro Nebenstelle ob bei ausgehenden Anrufen die Rufnummer angezeigt oder unterdrückt werden soll (Gesamte Rufnummer anzeigen, Kopfnummer anzeigen, Pilot anzeigen, Rufnummer unterdrücken)
- Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe¹
- Anzeige der Amtsleitung, über die ein Anruf eingeht¹
- Speicherung der genutzten Amtsleitung in den Anruflisten¹
- Rückruf von Anrufern über die gleiche Amtsleitung
- Signalisierung von Gruppenanrufen¹

- Signalisierung weitergeleiteter Anrufe¹
- Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Nebenstelle und pro Amtsleitung (CLIP no Screening)

8. Adressbuch

- Zentrales Telefonbuch der Anlage
- Zusätzlich individuelles Telefonbuch möglich
- Unterscheidung von allgemein sichtbaren, nur für einzelne Gruppen sichtbaren und persönlichen Einträgen
- Alle Nebenstellen sind automatisch im Adressbuch, Privatkennzeichnung je Nebenstelle möglich
- Import von Adresslisten im CSV-Format möglich
- Privat Einträge auch via User Control möglich

9. Kurzwahlen

- Ein Kurzwahlverzeichnis pro Kunde
- Anwählen der Kurzwahl mit *2+Kurzwahl über das Telefon
- Optional kann festgelegt werden, ob eine Nebenstelle, die eigentlich nur „intern“ (Amtsberechtigung) telefonieren darf auch externe Kurzwahlen anwählen darf (pro Kurzwahl definierbar)
- Import im CSV-Format

10. Anrufübernahmegruppen

- Beliebig viele Anrufübernahmegruppen pro Anlage
- Bildung von beliebig großen Anrufübernahmegruppen möglich
- Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Weiterleitung nach frei wählbarem Zeitintervall
- Bildung von Pick-Up Gruppen zur Steuerung der Berechtigung von Pickups

11. Warteschlangen, Sammelanschluss

- Beliebig viele Warteschlangen, Sammelanschlüsse pro Anlage
- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Individuelle Wartemusik pro Warteschlange
- Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agenten
- Anrufverteilung nach verschiedenen Kriterien (Alle gleichzeitig, Round Robin, Zufällig, Längste Pause zuerst, Geringste Auslastung zuerst)
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- Ausnahmeregelungen für Timeout und wenn keine Agenten eingebucht sind
- Optionale Ansage der Wartezeit des Anrufers an den Agenten
- Optionale individuelle Ansage an den Agenten pro Warteschlange z.B. Name der Warteschlange
- Optionale Ansage seiner Position in der Warteschlange an den Anrufer
- Einbuchen von mobilen Endgeräten in Warteschlangen
- Gewichtung der Agenten (penalties), mit verschiedenen Warteschlangen können so Agenten-Skills abgebildet werden

- Gewichtung der Warteschlangen (bspw. für VIP-Kunden)
- Optional Echtzeitüberwachung von Warteschlangen und Agenten (QueueMetrics)
- Optional professionelle Performanceauswertung (QueueMetrics)
- Optional Erstellung von Berichten (Agenten/Warteschlangen) zur Betrachtung von mehreren Perioden (QueueMetrics)

12. Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)

- Beliebig viele Sprachdialoge pro Anlage
- Individuelle Auswahltexte
- Bis zu 13 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe für Standard Sprachdialoge (0..9, *,# und Timeout)
- Pro Auswahl sind alle Anlagenziele möglich (Gruppen, Warteschlangen, IVR, Nebenstellen usw.)
- Mehrstellige Sprachdialoge ermöglichen die Auswahl eines Zieles durch Eingabe mehrstelliger Ziffern (bspw. „123“)
- Möglichkeit, dass bei Eingabe einer Nummer, im mehrstelligen Sprachdialog, als direkte Nebenstellenwahl interpretiert wird und der Anrufer entsprechend an die gewählte Nebenstelle weitergeleitet wird (American Switch Board)
- Flexible Handhabung eingehender Anrufe
- Verkettungen von Sprachdialogen

13. Telefonkonferenzen

- Beliebig viele Konferenzräume pro Anlage
- Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
- PIN-Authentifikation getrennt für Konferenzleiter und Konferenzteilnehmer
- Sperren von Konferenzen bis zum Login des Konferenzleiters
- Automatisches Beenden von Konferenzen nach dem Logout des Konferenzleiters möglich
- Stummschaltung aller Konferenzteilnehmer
- Anrufübergänge in Konferenzräume möglich
- Signalisierung bei Konferenz Ein- und Austritt
- Aufnahme und Ansage des Teilnehmernamens vor Konferenztritt
- Musik falls einziger Teilnehmer oder bis Eintritt des Konferenzleiters
- Pro virtuellem Konferenzraum kann Sprache festgelegt werden

14. Zeitgesteuertes Anrufrouting

- Beliebig viele Zeitsteuerungen pro Anlage
- Festlegung von Zeitspannen für das Anrufrouting
- Festlegung von Ausnahmetagen (Feiertagsregelung) für das Anrufrouting

15. Fax

- Anschluss von analogen Faxgeräten über autoprovisioniertem Analogadapter¹ (ATA, 1-32 Ports)

- Integrierter Fax-Server
- Fax-Empfang als PDF (E-Mail Weiterleitung)
- Direkte Erreichbarkeit jedes Mitarbeiters durch eigene Faxnummer
- Fax-Versand über Druckertreiber direkt vom PC (Fax Client unter Windows)
- Unterstützung des T.38 Fax-Protokolls
- Integration CAPI-basierter Fax-Server-Lösungen, wie z.B. FerrariFax oder Tobit (DavidFX), mittels Softwarelösung für den Windows-Fax-Server des Kunden

16. Computer-Telefonie-Integration¹

- Telefonbuch mit Outlook-Integration⁴ inkl. TAPI-Schnittstelle
- Einblendung von Kontaktinformationen bei eingehenden Gesprächen
- Start von Anwendungen bei eingehenden Anrufen mit Übergabe der Rufnummer des Anrufers
- Wählen direkt aus Outlook oder TAPI-fähigen Geschäftsanwendungen⁴
- „Click2Dial“ aus beliebigen Anwendungen
- Dokumentation getätigter Gespräche in Outlook⁴
- Linehandling im Outlook⁴
- Weiterleiten mit und ohne Rückfrage aus Outlook⁴ heraus
- Auswahl der zu nutzenden Amtsleitung für ausgehende Anrufe auch im Outlook⁴
- Optional Terminalserver-fähiger CTI-Client (Pro)
- Unterstützung von uaCSTA, standortbezogen oder abhängig vom Endgerät

17. Standort-Einstellungen

- Pro Standort konfigurieren, ob interne, lokale Telefonie im eigenen Büronetzwerk bleibt (CANREINVITE, Routeoptimisation)
- Pro Standort kann ein Codec-Profil ausgewählt werden (G711, G722 (=HD Audio))¹
- Pro Standort kann ein VLAN konfiguriert werden¹
- Pro Standort kann eine Zeitzone festgelegt werden
- Notrufrouting abhängig vom Standort (innerhalb von Deutschland)

¹ Abhängig vom Endgerät

² Bei aktiver UMTS/WLAN Verbindung

³ Abhängig von den jeweiligen Konditionen des Mobilvertrages

⁴ Abhängig von Softwareversion

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Business-Interessenten-Team
D-90345 Nürnberg

Ihre kostenlose Hotline für Digital Phone von o2
T 0800 1090959
Wochentags von 8 – 17Uhr
www.o2business.de/digitalphone

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23–25, 80992 München